

保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた取組み

1. お客さまへのご説明・情報提供の充実に向けた取組み

- ①ご請求以外の未請求事案について、通知あるいは電話でお知らせして、手続きをお取りいただくよう対応しています。(2007年2月より実施)
- ②ご契約のしおりへ「保険金等をお支払いする場合またはお支払いできない場合の具体的事例」を記載しました。(2007年4月より実施)
- ③保険金等のご請求連絡受付時に名寄せ業務を行い、別契約の有無の確認や請求手続きの説明等を実施しています。(2007年6月より実施)
- ④失効・満期等、支払期日到来後の案内様式の見直しや案内回数を増やすなどの対応をしています。(失効：2007年12月より実施、満期：2008年4月より実施)
- ⑤「保険金等をもれなくご請求いただくために」をホームページへ掲載しました。(2008年2月より実施)
- ⑥「保険金・給付金の請求から受取りまでの手引き」(生命保険文化センター作成)をセールスオフィスに送付し、訪問時配布を指導するとともに、来客窓口へ備え置くよう対応しました。(2008年2月より実施)
- ⑦満期・年金のご請求案内をわかりやすい様式に見直すとともに、ご案内の迅速化を図るため、ご案内の発送について「営業拠点経由方式」から「本社からの直送方式」へ変更する対応を進めています。(満期：2008年7月より実施、年金：2008年9月実施予定)
- ⑧お届けできないご案内をなくすよう、宛先不明等で返送されたご案内の管理について、本社で一括管理することとし、役所への照会等を実施することとしました。(2008年8月より実施)
- ⑨ご請求時に提出された診断書等から、高度障害保険金、3大成人病保険金等のお支払いに該当する可能性がある場合、お客さまにお知らせし確認をお願いするプロセスを導入しました。(2008年8月より実施)
- ⑩通院特約が付加されている契約で、入院給付金のお支払い後1ヵ月間通院給付金の支払請求がない場合、請求勧奨のご案内をお送りすることを予定しています。(2008年9月実施予定)

2. 商品の見直し・商品開発にあたっての取組み

- ①通院特約および家族型特約の廃止を予定しています。(2009年1月実施予定)
- ②お客さまにわかりやすく安心感のある商品をお届けできるよう、ご契約のしおり・約款の平明化の実施を予定しています。(2009年1月実施予定)

3. 保険金等の支払管理態勢の強化に向けた取組み

- ①保険金等の支払業務全般における基本姿勢、支払可否判断にあたっての基本的考え方等、支払査定業務に関連する内容を網羅したマニュアルの見直し、作成を通じて、支払査定業務の標準化への対応を図っています。(2006年12月実施)
- ②手術コード表をファイル化し、手術名・手術コード等から該当倍率を検索しやすくすることで、適用誤りの削減を図りました。(2007年1月実施)
- ③お客さま単位の名寄せ確認を必須として、請求漏れ防止を図りました。(2007年2月実施)
- ④支払業務を迅速かつ適正に行うために、保険金支払査定部門の要員の増強に努めています。(2007年6月より実施)
- ⑤支払査定を行う社員については、OJTの強化、「生命保険支払専門士試験制度」等の資格取得を奨励するなど、査定能力の向上を図ることに努めています。(2007年10月より実施)
- ⑥日常業務の2次チェックにおける指導の他、適宜打ち合わせを実施し業務知識の向上に努めています。(2007年10月より実施)
- ⑦点検担当者を配置して、ダブルチェック体制の実効性の確保に努めています。(2007年10月より実施)

4. システム面での整備、強化に向けた取組み

- ①保険金等の迅速かつ的確なお支払を実現するために、システム対応を図っています。
 - ・手術倍率自動反映 (2007年5月実施)
 - ・入院給付金の日数誤入力に対するシステムチェック (2007年5月実施)
 - ・女性特定疾病特約の入院給付金表示対応 (2007年5月実施)
 - ・新コールセンターシステムの導入 (2007年6月実施)
 - ・がん手術給付金一部支払留保該当分のオンライン表示等 (2008年10月実施予定)

5. 支払査定業務の適正性の確保に向けた取組み

- ①支払査定業務の適正性を検証するための組織として支払監査部を設置しました。(2007年1月実施)
- ②支払監査部において、支払査定部門が行った請求事案全件を検証する体制としました。(2008年4月実施)

6. 経営管理態勢の強化に向けた取組み

- ①保険金等の支払・不払状況、苦情の発生状況等、支払いに関連する業務全般の遂行状況を定期的に経営陣に報告し、支払管理部門を指導する態勢を構築しています。(2006年2月実施)
- ②生命保険協会の「保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン」の策定を受け、弊社においても保険金支払ガイドラインを策定しました。(2006年12月実施)
- ③保険金等の支払管理態勢の整備状況および保険金等支払管理部門がその機能を適切に発揮しているかという視点での内部監査の実施を予定しています。(2008年11月実施予定)

以上